

**PENGARUH KEAHLIAN DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI  
TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK  
(Survey Pada Pegawai Pemerintah Daerah Se-eks Karisidenan Surakarta)**



**SRKIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Pada Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

**RIRIH ERLYTA PUSPITAYANTI**

**NIM : B 200 040 133**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2010**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG MASALAH**

Perkembangan yang mencolok selama beberapa dasawarsa menjelang dimulainya abad ke-21 ditandai dengan semakin pentingnya informasi dan pengolahan data didalam banyak aspek kehidupan manusia. Sementara itu seiring dengan lajunya gerak pembangunan, organisasi-organisasi publik maupun swasta semakin banyak yang mampu memanfaatkan teknologi informasi baru yang dapat menunjang efektifitas, produktifitas dan efisiensi mereka. Perkembangan teknologi informasi dalam hal ini teknologi komputer dapat menunjang pembuatan keputusan didalam organisasi-organisasi modern yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan didalam organisasi dapat terselesaikan secara akurat, cepat dan efisien. Seperti yang dikemukakan Beresford (2000) dalam Kaiman Turnip (2003) bahwa dalam globalisasi yang sudah mulai bergulir, menuntut informasi tidak terkecuali pada birokrasi publik.

Pelayanan publik menurut Thaha (1994:14) dalam Falikhatun (2003) merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan dan memberikan kepuasan kepada publik. Seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah sejak dikeluarkannya Undang-undang No.22 Tahun 1999 Jo.Undang-undang Tahun 2004 yang memberi hak dan kewenangan pada

pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya serta dalam menghadapi era perdagangan bebas, peranan administrasi dan perizinan perkotaan menjadi sangat penting. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kinerja administrasi pemerintahan dan perizinan, karena masyarakat akan menilai baik buruknya otonomi daerah berdasarkan baik / buruknya administrasi pemerintahan dan perizinan. Sementara itu era perdagangan bebas dan globalisasi juga menuntut tingkat kinerja administrasi dan perizinan yang tinggi, karena administrasi pemerintahan dan perizinan akan sangat mempengaruhi tingkat daya saing daerah dan juga produk-produk daerah, yang pada gilirannya akan sangat menentukan kinerja keuangan daerah / Negara (Ratminto, 2003).

Penerimaan teknologi secara baik dipengaruhi oleh teknologi itu sendiri, serta tingkat keahlian dari individu. Keyakinan bahwa setiap orang dapat meningkatkan keahliannya sangat berguna untuk dapat menguatkan rasa percaya diri yang timbul dari pemakai itu sendiri.

Penelitian teknologi informasi ini mengacu pada penelitian sebelumnya tentang pengaruh kesesuaian teknologi dan tugas terhadap kinerja yang dilakukan oleh Benbasat et al dalam dalam jurnaly dan Bambang Supomo (2003). Penelitian ini juga merupakan replika dari penelitian pemanfaatan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja perusahaan (Gatignon dan Xuereb, 1991). Perbedaan penelitian ini dari beberapa penelitian diatas, penulis menambahkan faktor keahlian sebagai

bagaimana faktor sosial pada penelitiannya. Untuk menguji pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja, penelitian di tekankan pada aspek penggunaan yang mempunyai kelemahan (Goodhue dan Thompson, 1995). Pertama, pemanfaatannya bersifat suka rela (*valuntary*), karena jika terjadi pemaksaan maka hasil yang dicapai tidak efektif. Kedua, semakin tinggi pemanfaatan teknologi informasi secara otomatis berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja, hal ini disebabkan adanya kemampuan untuk mencapai hasil yang terbaik dan kemudahan yang dirasakan. Penelitian tersebut juga diterapkan oleh beberapa pengawas pemerintah daerah yang menggunakan *Personal Computer* dalam melaksanakan tugasnya.

Telah banyak penelitian yang mengutamakan teknologi sebagai salah satu faktor peningkatan kinerja, tetapi belum bisa memberikan bukti yang meyakinkan akan pentingnya suatu keahlian / kemampuan yang dimiliki oleh seorang pegawai karena pada dasarnya peningkatan kinerja tersebut tidak hanya didasari oleh teknologi tetapi juga faktor lain, misalnya keahlian / kemampuan yang dimiliki, sosial dan budaya organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi tidak bisa dipisahkan dari lingkungan bisnis, penerapannya membawa dampak banyak perubahan dalam proses yang digunakan, misalnya dengan teknik penyimpanan dan pencatatan akan berbeda hasilnya apabila dihasilkan dengan manual. Manajemen akan terbiasa mengatasi masalah yang terjadi dalam operasi rutin dan teknologi baru, seperti mengimplementasikan, memahami serta mengelola aktivitas sehubungan dengan pemanfaatan teknologi tersebut (Winarna, 2000:693)

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **”PENGARUH KEAHLIAN DAN PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK”**. (Survey pada pegawai pemerintah daerah se-eks karisidenan surakarta).

## **B. PERUMUSAN MASALAH**

1. Apakah pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik.
2. Apakah keahlian dalam pemanfaatan teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik.

## **C. PEMBATAAN MASALAH**

Tingkat keahlian dalam pemanfaatan teknologi informasi dalam penelitian ini adalah pemanfaatan teknologi informasi di Pemerintah Daerah untuk pemrosesan data. Sedangkan subjek dalam penelitian ini tidak dibedakan menurut gender dan jenjang pendidikan mengingat luas ruang lingkup objek dan terbatasnya kemampuan penulis. Hal ini dimaksudkan agar penelitian menjadi lebih jelas sehingga tercapai tujuan penulis.

**D. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara pemanfaatan teknologi informasi terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik pada pemerintah daerah.
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara keahlian dalam pemanfaatan teknologi informasi terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik yang bekerja pada kantor pemerintah daerah.

**E. MANFAAT PENELITIAN**

1. Menjelaskan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara keahlian dan pemanfaatan teknologi informasi terhadap peningkatan kinerja oleh pemakaiannya
2. Menjelaskan dan menambah referensi dari penelitian sebelumnya, tentang bagaimana pengaruh teknologi informasi dengan kinerja pelayanan publik.
3. Menjadi acuan bagi penelitian berikutnya tentang teknologi informasi.

**F. SISTEMATIKA PENYUSUNAN SKRIPSI****BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penyusunan skripsi.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini memuat teori-teori yang relevan dengan penelitian: yang meliputi: pengertian kinerja, pelayanan publik, keahlian, teknologi informasi, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini akan mengemukakan mengenai jenis penelitian, populasi, sampel dan metode pengumpulan sampel, data dan sumber data, metode pengumpulan data, definisi operasional dan pengukuran variabel, metode analisis data.

**BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menggunakan gambaran umum subyek penelitian, hasil analisis data dan pembahasannya.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran bagi penelitian selanjutnya.